

高齢者外出支援事業における IC カードによる運賃の過収受について

2025 年 2 月 28 日から 3 月 4 日までの間に弊社塩浜営業所の連節バスをご利用頂いた一部のお客様について、本来であれば高齢者特別乗車証をご利用の方からは 110 円を収受し、高齢者フリーパスをご利用の方は無料とすべきところ、どちらも普通旅客運賃 220 円を収受してしまった事案が発生いたしました。大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。

記

1. 概要

2025 年 2 月 27 日に IC カードプログラムの一斉更新をおこなったところ、連節バスの IC カードリーダーに不具合が発生したため急遽メンテナンスを実施しました。その後機器は復旧しましたが、高齢者特別乗車証及び福祉パスの情報(ホワイトリスト)が、本来であれば毎朝自動更新されるところ、システム設定の誤りにより 2 月 28 日以降自動更新されず、当該事象に気が付く 3 月 4 日 18 時頃までの間、2 月 28 日から 3 月 4 日までに新規発行された分について、誤って普通旅客運賃を収受してしまったものです。

2. 対象路線

川崎駅～水江町、エリーパワー系統のうち連節バスで運行した便。(特快、快速。)

3. 対象のお客様

2 月 28 日～3 月 4 日の間で新たに高齢者特別乗車証及び福祉パスデータを書き込んだ IC カードで上記系統をご利用されたお客様が該当します。

4. 影響件数

合計 20 件 4,080 円

5. 今後の対応

過収受したお客様や金額は判明しますので個別に現金書留等で返金いたします。

今後も同様なプログラムのアップデート時には十分なチェック